

## Poprawiony (2) Załącznik nr 5 do SIWZ – Projekt umowy

Umowa nr /223/ .../2016

### NA OBJĘCIE OBSŁUGĄ SERWISOWĄ, NADZOREM AUTORSKIM I WSPARCIEM TECHNICZNYM, SYSTEMÓW REJESTRACJI I ARCHIWIZACJI DANYCH RADIOLOGICZNYCH RIS I PACS WRAZ Z TOWARZYSZĄCYM SPRZĘTEM

zawarta w dniu ... .. 201... r. w Szczecinie  
pomiędzy:

**Samodzielnym Publicznym Wojewódzkim Szpitalem Zespolonym**, przy ul. ul. Arkońska 4, wpisanym do rejestru publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Szczecinie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000003593, NIP 851-253-79-54 reprezentowanym przez:

... – Dyrektora  
zwanym dalej **Zamawiającym**,  
a

.....

reprezentowanym przez:

..... - .....

..... - .....

zwanym w treści umowy **Wykonawcą**

### § 1 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem Umowy jest:

Objęcie:

I. Obsługą serwisową:

- a. systemu PACS połączonego z urządzeniami Zamawiającego wymienionymi w załączniku numer 1G do Umowy
- b. systemu RIS/Serwer Dystrybucji
- c. systemów RIS Chazon
- d. Modułu Gastro (Endoskopia) systemu RIS Chazon
- e. Modułu Telekonsultacji Kardiologicznej systemu RIS Chazon
- f. dla Modułu HL7 systemu RIS Chazon
- g. oprogramowania Exhibeon
- h. Integracja systemu RIS Chazon z systemem HIS Infomedica
- i. Serwis towarzyszący sprzętu:
  - Biblioteka taśm LTO TANDBERG SN: .....
  - DUPLIKATOR RIMAGE z wyposażeniem SN: .....
  - Strimer jednostanowiskowy

II. Nadzorem autorskim i wsparciem technicznym :

- a. systemu PACS połączonego z urządzeniami Zamawiającego wymienionymi w załączniku numer 1G do Umowy
- b. systemów PACS/RIS/Serwer Dystrybucji

- c. systemu RIS Chazon
- d. Modułu Gastro (Endoskopia) systemu RIS Chazon
- e. Modułu Telekonsultacji Kardiologicznej systemu RIS Chazon
- f. dla Modułu HL7 systemu RIS Chazon
- g. oprogramowania Exhibeon
- h. Integracja systemu RIS Chazon z systemem HIS Infomedica

III. Archiwizacja danych- wykonywanie kopii zapasowej danych gromadzonych w systemach na dyskach oraz na streamerach LTO.

W jednostce organizacyjnej Zamawiającego przez okres 12 miesięcy, zwanego dalej Oprogramowaniem Systemowym.

2. Szczegółowy zakres wymagań opisano w Załącznikach nr 1 A,B,C,D,E do niniejszej Umowy,

## **§ 2 Zobowiązania Wykonawcy**

1. W ramach obsługi serwisowej, nadzoru autorskiego i wsparcia technicznego Wykonawca zapewnia udostępnienie poprawek do Oprogramowania Systemowego w zakresie stwierdzonych **awarii, błędów oraz innych zgłoszeń nie mających znamion błędu**, ale wpływających na pracę Oprogramowania Systemowego.
2. W komunikacji między Wykonawcą, a Zamawiającym ustala się następujące rodzaje awarii
  - a) **Awaria krytyczna** – Awaria systemu lub jego części uniemożliwiająca jego użytkowanie w zakresie jego podstawowych funkcjonalności, a w szczególności nieprawidłowe działanie, które prowadzi do braku możliwości jego uruchomienia, zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych, naruszenia ich spójności w wyniku czego nie możliwa staje się prawidłowa działalność.
  - b) **Awaria zwykła** – Awaria systemów oznaczająca niepoprawne działanie pojawiające się w tym samym miejscu i prowadzące do otrzymania nieprawidłowych wyników. Dotyczy ona sytuacji które nie powodują u Zamawiającego zakłóceń w normalnym funkcjonowaniu i pozwalają Zamawiającemu na bezproblemowe oczekiwanie na stosowne rozwiązanie problemu.
3. W przypadku wystąpienia Awarii Systemów, o których mowa w § 2 ust. 2 wymagane są następujące czasy reakcji i czasy usunięcia Awarii:
  - a) Dla awarii krytycznej:
    1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonej „Awarii krytycznej”) wynosi 8 godzin,
    2. czas usunięcia awarii krytycznej wyniesie do 24 godzin od chwili wpłynięcia zgłoszenia;
  - b) Dla awarii zwykłej:
    1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonej „awarii zwykłej”) wynosi 3 dni robocze
    2. czas usunięcia awarii zwykłej wyniesie do 30 dni kalendarzowych od chwili wpłynięcia zgłoszenia;
4. W komunikacji między Wykonawcą, a Zamawiającym ustala się następujące rodzaje błędów Oprogramowania Systemowego

- a. Błąd **krytyczny** - błąd Oprogramowania Systemowego uniemożliwiający użytkowanie Oprogramowania Systemowego w zakresie jego funkcjonalności, a w szczególności nieprawidłowe działanie Oprogramowania Systemowego, które prowadzi do braku możliwości jego uruchomienia, zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych, naruszenia ich spójności w wyniku czego nie możliwa staje się prawidłowa działalność z użyciem Oprogramowania Systemowego. Błędem krytycznym jest również niezgodność oprogramowania z przepisami prawa oraz brak możliwości gromadzenia i przetwarzania danych zgodnie z aktualnymi wymogami płatnika (tj. NFZ).
  - b. Błąd **zwykły** – błąd Oprogramowania Systemowego oznaczający niepoprawne działanie prowadzące do otrzymania nieprawidłowych wyników działania. Błąd zwykły dotyczy błędów w oprogramowaniu, które nie powodują u Zamawiającego zakłóceń w normalnym niezakłóconym funkcjonowaniu i pozwalają Zamawiającemu na bezproblemowe oczekiwanie na stosowne zmiany w Oprogramowaniu Aplikacyjnym.
  - c. Błąd **poaktualizacyjny** – błąd Oprogramowania Systemowego, który występuje po aktualizacji Oprogramowania Systemowego wykonanej przez Wykonawcę. Za błąd poaktualizacyjny uważa się sytuację, w której w wyniku przeprowadzonej aktualizacji oprogramowania funkcjonalność działająca do tej pory prawidłowo zaczyna działać nie poprawnie. Błędem poaktualizacyjnym jest również sytuacja, w wyniku której przeprowadzona aktualizacja oprogramowania działa niepoprawnie lub nie eliminuje błędów jakie zgodnie z ustalonym przebiegiem realizacji umowy powinny zostać usunięte w ramach tej aktualizacji.
5. W przypadku wystąpienia błędów oprogramowania systemowego, o których mowa w § 2 ust. 4 wymagane są następujące czasy reakcji i czasy udostępnienia poprawek Oprogramowania Systemowego:
- 1) Dla błędu krytycznego:
    - a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi 8 godzin,
    - b. czas dokonania odpowiednich korekt oprogramowania systemowego wyniesie do 24 godzin od chwili wpłynięcia zgłoszenia;
  - 2) Dla błędu zwykłego:
    - a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu zwykłego”) wynosi 3 dni robocze
    - b. czas dokonania odpowiednich korekt Oprogramowania Systemowego wyniesie do 30 dni kalendarzowych od chwili wpłynięcia zgłoszenia
  - 3) Dla błędu poaktualizacyjnego:
    - a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu poaktualizacyjnego”) wynosi 8 godzin,
    - b. czas dokonania odpowiednich korekt Oprogramowania Systemowego wyniesie do 24 godzin od chwili wpłynięcia zgłoszenia;
6. W komunikacji między Wykonawcą, a Zamawiającym ustala się następujące rodzaje **zgłoszeń, nie będących błędami** :
- a. **Konsultacja** – udzielenie wyczerpujących informacji dotyczących określonej funkcjonalności systemów lub innych związanych z eksploatacją systemu.

- b. **Modyfikacja** – Zmiana obecnej funkcjonalności systemów lub inna zmiana związana z eksploatacją systemu zgodnie z potrzebami Zamawiającego. Modyfikacja dotyczy zmian poprawiających funkcjonalność oprogramowania w istniejącej już funkcjonalności, co umożliwi lub usprawni gromadzenie, przetwarzanie i sprawozdawanie danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, w celu ograniczenia lub zlikwidowania utrudnień w korzystaniu z oprogramowania, mających krytyczny wpływ na prowadzenie działalności Zamawiającego.
  - c. **Rozszerzenie** – dodanie nowej funkcjonalności związanej z eksploatacją systemów zgodnie z odpowiednio uargumentowanymi potrzebami Zamawiającego. Rozszerzenie dotyczy wprowadzenia zmian w zakresie dodania do oprogramowania nowych funkcjonalności.
7. W przypadku wystąpienia zgłoszeń, nie będących błędami, o których mowa w § 2 ust. 6 wymagane są następujące czasy reakcji i czasy udostępnienia poprawek Oprogramowania Systemowego:
- 1. **Dla konsultacji:**
    - a. Czas reakcji - tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili udzielenia wyczerpującej pisemnej odpowiedzi wyniesie do 5 dni roboczych od chwili wpłynięcia zgłoszenia.
  - 2. **Dla modyfikacji:**
    - a. Czas reakcji, tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili ustosunkowania się do prośby o modyfikację wyniesie do 10 dni roboczych od chwili wpłynięcia zgłoszenia.
    - b. Czas realizacji zgłoszenia wyniesie do 30 dni kalendarzowych licząc od chwili pozytywnego ustosunkowania się do prośby o modyfikację,
    - c. W przypadku braku akceptacji propozycji modyfikacji Wykonawca powinien pisemnie uzasadnić przyczynę.
  - 3. **Dla rozszerzenia:**
    - d. Czas reakcji, tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili ustosunkowania się do prośby o rozszerzenie wyniesie do 10 dni roboczych od chwili wpłynięcia zgłoszenia.
    - e. Czas realizacji zgłoszenia wyniesie do 90 dni kalendarzowych licząc od chwili pozytywnego ustosunkowania się do prośby o rozszerzenia.
    - f. W przypadku braku akceptacji propozycji rozszerzenia Wykonawca powinien pisemnie uzasadnić przyczynę.
8. Umowa nie obejmuje rozszerzeń funkcjonalnych oprogramowania, które zostały opublikowane przez producenta oprogramowania jako oddzielnie płatne moduły.
9. Rodzaj błędu ustala Zamawiający w toku prowadzonego zgłoszenia. Błąd krytyczny może zostać zakwalifikowany jako Błąd zwykły w przypadku zaproponowania przez Wykonawcę rozwiązania tymczasowego, które zostanie zaakceptowane przez upoważnionego przedstawiciela zamawiającego czyli administratorów systemu (wymagane potwierdzenie w formie pisemnej lub elektronicznej)
10. Wymagania zawarte w § 2 ust. od 1 do 9 nie dotyczą przypadku zmian dostosowujących systemy do zmian ustawowych i wymogów jakie Zamawiający musi spełniać np. W obszarze zakresu i formatu danych przekazywanych innym podmiotom (NFZ, MZ lub inne organy nadrzędne). Zmiany te muszą być wprowadzone (z przeprowadzeniem aktualizacji systemu) najpóźniej w chwili wejścia w życie wymuszających je przepisów, wymagań
11. Wykonawca zobowiązuje się do wspierania oraz prowadzenia nadzoru autorskiego nad integracją systemu RIS "Chazon" i HIS „Infomedica” zgodną z opisem Integracji z załącznika 1E do umowy.

12. W zakresie funkcjonowania integracji między Systemem RIS „Chazon” i systemem HIS „Infomedica” wprowadza się definicje błędu integracyjnego rozumianego jako wszystkie problemy dotyczące synchronizacji między tymi systemami.
13. W komunikacji między Wykonawcą, a Zamawiającym ustala się następujące rodzaje błędów integracyjnych:
  - a. Błąd integracyjny krytyczny – jest to błąd w integracji systemów HIS i RIS uniemożliwiający użytkowanie oprogramowania zgodnie z jego przeznaczeniem, a w szczególności błąd polegający na braku komunikacji między systemami, powodujący ich zatrzymanie czy naruszenie spójności przesyłanych danych w wyniku czego nie możliwe staje się prawidłowe działanie jednego z systemów lub obu systemów jednocześnie.
  - b. Błąd integracyjny zwykły – dotyczy niespójności danych medycznych, ewidencyjnych oraz słownikowych pomiędzy wymienionymi systemami, oraz inne problemy, których skutki nie powodują braku możliwości pracy z systemami.
- 13.1 W przypadku wystąpienia błędów oprogramowania systemowego, o których mowa w § 2 ust. 13 wymagane są następujące czasy reakcji i czasy udostępnienia poprawek Oprogramowania Systemowego:
  1. Dla błędu integracyjnego krytycznego:
    - a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu integracyjnego krytycznego”) wynosi 8 godzin,
    - b. czas dokonania odpowiednich korekt w integracji wyniesie do 24 godzin od chwili wpłynięcia zgłoszenia;
  2. Dla błędu integracyjnego zwykłego:
    - a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu integracyjnego zwykłego”) wynosi 1 dzień roboczy
    - b. czas dokonania odpowiednich korekt w integracji wyniesie do 5 dni roboczych od chwili wpłynięcia zgłoszenia
14. Za wszelkie zmiany w konfiguracji systemu HIS, które wynikać będą z integracji odpowiada Wykonawcą. Terminy dokonania zmian muszą być uzgodnione z Zamawiającym w formie pisemnej. Zamawiający może wymagać od Wykonawcy potwierdzenia iż wprowadzone zmiany i poprawki w bazie danych HIS są autoryzowane przez producenta oprogramowania i nie naruszają praw autorskich oraz, że Wykonawca posiada zgodę producenta na ich wprowadzenie
15. Ponadto Wykonawca będzie prowadził monitoring działania elementów Systemu pod kątem wykorzystania zasobów i dostępności usług oraz incydentów związanych z bezpieczeństwem i stabilnością pracy transferu danych.
16. Rozbudowa sprzętowa systemu o dodatkowe zasoby dyskowe (rozbudowa macierzy archiwum PACS) nie będzie wymagała od zamawiającego wykupowania dodatkowych licencji a konfiguracja nowego zasobu odbędzie się w ramach zawartej umowy i odbywać się będzie na zasadach modyfikacji systemu.
17. W przypadku wymiany przez zamawiającego urządzeń diagnostycznych podłączonych do funkcjonujących u zamawiającego systemów Wykonawca wykona podłączenia nowych aparatów w ramach zawartej umowy i odbywać się to będzie na zasadach modyfikacji systemu., wymóg dotyczy wymiany urządzeń wymienionych w załączniku nr. 3 do umowy.

18. W przypadku zakupu nowych urządzeń medycznych wymagających podłączenia do systemów Wykonawca w okresie trwania umowy dokona w ramach obowiązującej umowy podłączenia do pięciu takich urządzeń i odbywać się to będzie na zasadach modyfikacji systemu.

### § 3 Realizacja

1. Powiadomienia o awarii, błędzie lub o zgłoszeniu nie będącym błędem realizowane będzie przez Zamawiającego poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku Wykonawcy. W razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub pisemnie za pomocą poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej. Jedno powiadomienie, może dotyczyć tylko jednego rodzaju błędu lub jednego rodzaju zgłoszenia.

Telefony Centralnego Help-Desku:	
E-mail Centralnego Help-Desku:	
Strona internetowa Centralnego Help-Desku:	

2. Nowe wersje oprogramowania są instalowane u zamawiającego przez Wykonawcę, w sposób i liczbie pozwalającej na niezakłócone funkcjonowanie oprogramowania. Za aktualizację wersji oprogramowania odpowiedzialność ponosi Wykonawca, który ma zaplanować i przeprowadzić proces aktualizacji oprogramowania, w sposób zapewniający prawidłowe funkcjonowanie oprogramowania po zakończeniu procesu aktualizacji, na wszystkich stanowiskach objętych oprogramowaniem. Każda aktualizacja musi być uzgadniana z Zamawiającym pisemnie. Wykonawca będzie odnotowywał przeprowadzenie aktualizacji w rejestrze kontaktów z Zamawiającym (witryna internetowa centralnego Help-Desku).
3. Wykonawca wyznaczy, dla potrzeb realizacji opisanych usług, dedykowanego inżyniera serwisu, który będzie wykonywał prace na miejscu. W sytuacjach uzasadnionych Wykonawca realizować będzie usługi przy pomocy innego personelu uprawnionego wykonawcy (zgodnie z Listą Osób Uprawnionych) zdalnie.

### § 4 Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się do:
- a) powstrzymania się od samodzielnego lub przy udziale osób trzecich dokonywania jakichkolwiek zmian w konfiguracji oprogramowania (zgodnie z art. 74 ust. 4 pkt 2 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych) lub sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest Oprogramowanie Systemowe objęte niniejszą Umową, w tym Zamawiający zobowiązuje się nie dokonywać nieautoryzowanych przez Wykonawcę modyfikacji zawartości baz danych Oprogramowania Systemowego; w przypadku zaistnienia takiej potrzeby Wykonawca dopuszcza zmiany konfiguracji Oprogramowania Systemowego lub sprzętu komputerowego, ale muszą one zostać wcześniej zgłoszone Wykonawcy, a wszelkiego rodzaju zmiany muszą być wykonywane za uprzednią wyraźną zgodą Wykonawcy lub przez Autoryzowanego Partnera Serwisowego Wykonawcy.
  - b) zapewnienia, że Oprogramowanie Systemowe, zainstalowane u Zamawiającego, było używane wyłącznie przez użytkowników upoważnionych przez Zamawiającego do korzystania z ww. oprogramowania zgodnie z dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy;
  - c) dokonywania powiadomień o awariach, błędach i zgłoszeniach w sposób rzetelny i wyczerpujący, ze szczególną dbałością o prawidłowe klasyfikowanie błędów i zgłoszeń w oparciu o zapisy z § 2.
  - d) dokonywania powiadomień o stanie oprogramowania systemowego w sytuacjach budzących wątpliwości co do poprawności jego funkcjonowania,
  - e) przekazywania na bieżąco Wykonawcy wszystkich przepisów i regulaminów obowiązujących u Zamawiającego, które mogą mieć zastosowanie w realizacji niniejszego zamówienia, w tym

obowiązujących wykładni prawnych lub wskazówek jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, Organ Założycielski, inne);

- f) zapewnienia Wykonawcy możliwości stałego dostępu do Oprogramowania Systemowego objętego zakresem umowy, w tym pracy w godzinach popołudniowych i wieczornych, a także zapewnienia obecności w tym czasie, upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego;
  - g) udostępnienia Wykonawcy sprzętu komputerowego i Oprogramowania Systemowego Zamawiającego w zakresie potrzebnym do świadczenia usług;
  - h) zapewnienia pracownikom Wykonawcy warunków do świadczenia usług, z uwzględnieniem obowiązujących u siebie przepisów BHP;
  - i) zapewnienia zdalnego dostępu do Oprogramowania Systemowego objętego usługami określonymi w § 1 ust.1 niniejszej umowy, o ile to będzie konieczne.
2. Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych powyżej, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za terminowość realizowanych prac.

#### § 5 Odbiory Usług

1. Odbiór prac następował będzie w okresach miesięcznych po każdym miesiącu świadczenia usługi na podstawie **Protokołu Odbioru Usług**. Wzór protokołu stanowi **Załącznik nr. 2 do Umowy**.

#### § 6 Osoby uprawnione do kontaktów

Ze strony Zleceniodawcy:

L.p.	Imię i Nazwisko	Telefon	E-mail
1.			
2.			
3.			

Ze strony Zleceniobiorcy:

L.p.	Imię i Nazwisko	Telefon	E-mail
1.			
2.			
3.			

#### § 7 Płatności

1. Za realizację przedmiotu umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w łącznej wysokości ..... zł netto powiększone o podatek VAT wg stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury VAT, zgodnie z kalkulacją cenową. łączna wartość brutto ..... zł. Zmiana stawki podatku VAT w toku obowiązywania niniejszej Umowy skutkuje zmianą wynagrodzenia brutto należnego wykonawcy, przy czym zmiana ta jest skuteczna z dniem wejścia w życie zmienionych przepisów prawa i nie wymaga aneksu do niniejszej Umowy.

2. Podstawą do wystawienia faktury jest zaakceptowany przez obie strony **Protokół Odbioru Usług**
3. Przedmiot umowy wskazany w §1 rozliczany będzie w miesięcznych okresach rozliczeniowych z dołu.
4. Jeżeli świadczenie usług rozpoczęło się w trakcie miesiąca, wynagrodzenie za ten miesiąc ulega proporcjonalnemu zmniejszeniu. Proporcję ustala się w oparciu o dni kalendarzowe w okresie rozliczeniowym.
5. Wynagrodzenie będzie płatne w terminie do 60 dni od daty doręczenia faktur VAT, na rachunek bankowy na nich wskazany.
6. Kwota, o której mowa w ust. 1, zaspokaja wszelkie roszczenia Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu wykonania umowy i obejmuje wszelkie koszty związane z jej realizacją.
7. Za dzień zapłaty uznaje się dokonanie polecenia przelewu z rachunku Zamawiającego.
8. W przypadku nie zapłacenia przez Zamawiającego w ustalonym terminie należności Wykonawca naliczy odsetki w wysokości ustawowej.
9. Wykonawca nie może cedować należności wynikających z umowy na rzecz innego podmiotu bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

### **§ 8 Okres obowiązywania umowy**

1. Niniejsza umowa została zawarta na okres 12 miesięcy.
2. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania.

### **§ 9 Odpowiedzialność**

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Oprogramowania Systemowego związane z nieprawidłowym korzystaniem z Oprogramowania Systemowego;
  - b) udostępnienie hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących Użytkownika względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez Użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu Usług;
  - c) wadliwe działanie sieci telekomunikacyjnej;
  - d) nieprawidłowe działanie lub brak działania Oprogramowania Systemowego osób trzecich, komunikującego się z oprogramowaniem Wykonawcy;
  - e) nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w struktury baz danych Oprogramowania Systemowego;
  - f) siłę wyższą,

### **§ 10 Siła Wyższa**

1. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako Siła Wyższa. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy.
2. W przypadku zaistnienia Siły Wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. Jeżeli Siła Wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 180 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
4. Okres występowania następstw Siły Wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji usług określonych w Umowie.

### **§ 11 Kary**

1. W przypadku przekroczenia terminów dotyczących Awarii, o których mowa w § 2 ust. 3 lit. a, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 100 zł. za każdą godzinę opóźnienia.



2. W przypadku przekroczenia terminów dotyczących Awarii, o których mowa w § 2 ust. 3 lit. b Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 0,5 % wynagrodzenia, o którym mowa w §7 ust.1 za każdy dzień opóźnienia.
3. W przypadku przekroczenia terminów dotyczących Błędów, o których mowa w § 2 ust. 5 pkt 1 i 3, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 100 zł. za każdą godzinę opóźnienia.
4. W przypadku przekroczenia terminów dotyczących Błędów, o których mowa w § 2 ust. 5 pkt 2, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 0,5 % wynagrodzenia, o którym mowa w §7 ust.1 za każdy dzień opóźnienia.
5. W przypadku przekroczenia terminów dotyczących innych zgłoszeń, o których mowa w § 2 ust. 7, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 0,3 % wynagrodzenia, o którym mowa w §7 ust.1 za każdy dzień opóźnienia.
6. W przypadku przekroczenia terminów dotyczących Błędów Integracyjnych, o których mowa w § 2 ust. 13.1 pkt 1a, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 100 zł. za każdą godzinę opóźnienia.
7. W przypadku przekroczenia terminów dotyczących Błędów, o których mowa w § 2 ust. 13.1 pkt 1b, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 0,5 % wynagrodzenia, o którym mowa w §7 ust.1 za każdy dzień opóźnienia
8. W przypadku przekroczenia terminów dotyczących innych zgłoszeń, o których mowa w § 2 ust. 13.1 pkt 2a i 2b, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 0,3 % wynagrodzenia, o którym mowa w §7 ust.1 za każdy dzień opóźnienia.
9. W przypadku przekroczenia terminów dotyczących gotowości do odzyskania danych, o których mowa w zał. 1D do Umowy punkt 6, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 0,3 % wynagrodzenia, o którym mowa w §7 ust.1 za każdy dzień opóźnienia.
10. W przypadku przekroczenia terminów dotyczących dostarczenia sprzętu zastępczego, o którym mowa w zał. 1B do Umowy punkt 9, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 0,1 % wynagrodzenia, o którym mowa w §7 ust.1 za każdy dzień opóźnienia.
11. W przypadku zaistnienia sytuacji wymienionej w zał. 1D do Umowy punkt 8, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 10 % wynagrodzenia, o którym mowa w §7 ust.1.
12. W przypadku rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych w wysokości 10 % wynagrodzenia, o którym mowa w §7 ust.1.
13. Zamawiający zastrzega sobie dochodzenie odszkodowania na zasadach ogólnych w zakresie przewyższającym wysokość kar umownych.

## **§ 12 Ochrona Danych Osobowych**

1. W celu prawidłowej realizacji przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej Umowy Zamawiający będąc Administratorem Danych Osobowych powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych przy użyciu systemu informatycznego Zamawiającego, jednak wyłącznie w zakresie ich opracowywania, utrwalania i przechowywania zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2015 r., poz.2135 ze zmianami)
2. Dane osobowe będą przetwarzane przez Wykonawcę wyłącznie w celu niezbędnym do realizacji zapisów Umowy.
3. Konieczność realizowania przez Wykonawcę operacji przetwarzania danych w zakresie lub celu przekraczającym opisany w umowie każdorazowo wymaga pisemnej zgody Zamawiającego.
4. Wykonawca oświadcza, iż dysponuje odpowiednimi środkami, w tym należyтыми zabezpieczeniami umożliwiającymi przetwarzanie danych osobowych, zgodnie z zapisami ustawy o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 roku w sprawie dokumentacji i przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024 z późn.zm.).
5. Wykonawca oświadcza, iż zgodnie z wymogami przepisów prawa ma opracowaną i wdrożoną stosowną dokumentację wymaganą od podmiotu, któremu powierzono przetwarzanie danych osobowych.
6. Wykonawca zobowiązuje się zapoznać upoważnione przez niego osoby z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym wewnętrznymi regulacjami Zamawiającego oraz zobowiązać je do ich

stosowania, jak i również zachowania w tajemnicy danych osobowych uzyskanych w związku z wykonywaniem umowy .

7. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia oraz stałej aktualizacji imiennych upoważnień pracowników wyznaczonych przez Wykonawcę do przetwarzania danych osobowych w ramach niniejszej umowy.
8. Zamawiający oświadcza, iż przetwarza powierzone dane osobowe na podstawie art. 27 pkt 7 ustawy o ochronie danych osobowych.
9. Wykonawca odpowiada za wszelkie wyrządzone osobom trzecim szkody, które powstały w związku z nienależytym przetwarzaniem przez Wykonawcę powierzonych danych osobowych.

### **§ 13 Poufność**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia poufności danych osobowych powierzonych mu w związku z wykonywaniem niniejszej umowy a w szczególności do tego, że nie będzie w okresie trwania umowy, jak i po jej ustaniu przekazywać, publikować, ujawniać, udostępniać ich osobom nieuprawnionym., zgodnie z **Załącznikiem nr ... do umowy**
2. Wykonawca zobowiąże pisemnie pracowników wyznaczonych do realizacji przedmiotu umowy do zachowania tajemnicy, przez podpisanie zobowiązań wg wzoru określonego w **Załączniku nr ... do umowy**
3. Strony Umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych, w tym podania tych informacji do wiadomości publicznej, pod warunkiem nie ujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.
4. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym rozdziale.

### **§ 14 Zmiany Umowy**

1. Zakazuje się istotnych zmian postanowień zawartej Umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Zmiana postanowień umowy jest możliwa poprzez:
  - 1) zmianę terminu realizacji usługi o okres odpowiadający wstrzymaniu lub opóźnieniu tego terminu  
Zmiana taka dopuszczalna jest tylko wówczas, gdy wystąpią okoliczności spowodowane siłą wyższą, w tym wystąpieniem zdarzenia losowego wywołanego przez czynniki zewnętrzne, którego nie można było przewidzieć z pewnością, w szczególności zagrażającego bezpośrednio życiu lub zdrowiu ludzi lub grożącego powstaniem szkody w znacznych rozmiarach albo działań osób trzecich uniemożliwiających wykonanie prac, które to działania nie są konsekwencją winy którejkolwiek ze Stron,
  - 2) zmianę wynagrodzenia w przypadku ustawowej zmiany stawki podatku VAT, w ten sposób, że wynagrodzenie netto pozostaje bez zmian a zmianie ulega tylko wysokość podatku VAT – waloryzacja wynagrodzenia, w przypadku zmiany stawki podatku VAT, będzie miała charakter automatyczny, Wykonawca naliczy VAT wg stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury.
3. Zmiany postanowień niniejszej umowy wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
4. Nie stanowią zmiany umowy w rozumieniu art. 144 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych zmiany:
  - 1) danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną Umowy, w szczególności zmiana numeru rachunku bankowego;
  - 2) danych teleadresowych;
  - 3) danych rejestrowych;
  - 4) będące następstwem sukcesji uniwersalnej po jednej ze stron Umowy.

## **§ 15 Rozstrzygnięcie sporów**

1. Wszelkie wątpliwości i spory związane z ważnością, interpretacją lub wykonaniem Umowy Strony będą starały się rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji lub wyjaśnień, w ramach uzgodnień obu Stron
2. W trakcie trwania Umowy Strony zobowiązują się do rozwiązywania wszelkich zaistniałych problemów i nieprzewidzianych sytuacji zgodnie z zasadami dobrej współpracy, przy uwzględnieniu interesów prawnych i ekonomicznych każdej ze Stron oraz mając na uwadze realizację celu Umowy.
3. W przypadku niemożności polubownego rozstrzygnięcia sporu, Strony poddają spór pod rozstrzygnięcie sądu właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, Kodeksu Spółek Handlowych, Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o Prawie Autorskim i Prawach Pokrewnych (tekst jednolity Dz.U. z 2006 r., nr 90, poz.931 z późn. zm.), Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.

## **§ 16 POLISA OC**

1. Wykonawca zobowiązany będzie przez cały okres obowiązywania niniejszej umowy posiadać ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej obejmującej przedmiot umowy oraz posiadania mienia, za szkody powstałe w związku z realizacją przedmiotu umowy a zgłoszone w terminach ustawowo przewidzianych - z sumą gwarancyjną nie niższą niż 1.000.000,00 zł (milion złotych) na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie ubezpieczenia. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej obejmować będzie odpowiedzialność cywilną deliktową i kontraktową za szkody osobowe i rzeczowe oraz ich następstwa i spełniać będzie następujące warunki:
  - a) obejmować będzie szkody powstałe w wyniku rażącego niedbalstwa,
  - b) obejmować będzie czyste straty finansowe – dopuszczony podlimit w wysokości 500.000 zł na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie ubezpieczenia,
  - c) w przypadku realizacji niniejszej umowy z udziałem podwykonawców ubezpieczenie obejmować będzie szkody wyrządzone przez podwykonawców,
  - d) do umowy ubezpieczenia może być wprowadzona ewentualna franszyza integralna / redukcyjna/ udział własny w wysokości nie wyższej niż 3.000,00 zł lub franszyza redukcyjna / udział własny w wysokości nie wyższej niż 10% wypłacanego odszkodowania,
  - e) nie dopuszcza się stosowania limitów odpowiedzialności poniżej wymaganej minimalnej sumy gwarancyjnej w stosunku do wymaganego zakresu ubezpieczenia określonego powyżej, za wyjątkiem wyraźnie dopuszczonych podlimitów.
2. Ewentualne odstępstwa od warunków ubezpieczenia określonych powyżej w ust. 1 – 2 możliwe będą wyłącznie po uzgodnieniu z Zamawiającym, w przypadku gdy odstępstwa te nie wpłyną znacząco na zakres ochrony ubezpieczeniowej, a także w razie wystąpienia ważnych powodów.
3. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dowód ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej wraz z potwierdzeniem zapłaty składki (w przypadku płatności ratalnej wymagalnych rat składek) przed podpisaniem niniejszej umowy. Do dowodu ubezpieczenia Wykonawca na żądanie Zamawiającego dołączy ogólne warunki ubezpieczenia obowiązujące w umowie ubezpieczenia oraz wniosek ubezpieczeniowy stanowiący podstawę zawarcia umowy ubezpieczenia (jeżeli taki występuje). W przypadku wygaśnięcia ubezpieczenia w trakcie trwania niniejszej umowy Wykonawca zobowiązuje się przedkładać Zamawiającemu, bez odrębnego wezwania, dowód ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 na kolejny okres, a na żądanie Zamawiającego także ogólne warunki ubezpieczenia obowiązujące w umowie ubezpieczenia oraz wniosek ubezpieczeniowy stanowiący podstawę zawarcia umowy ubezpieczenia (jeżeli taki występuje), wraz z potwierdzeniem zapłaty składki (w przypadku płatności ratalnej wymagalnych rat

składek) - nie później niż na 3 dni przed końcem umowy ubezpieczenia na okres poprzedni/ przed upływem terminu płatności składki.

4. W przypadku ratalnej płatności składki za ubezpieczenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej Wykonawca zobowiązany jest przedkładać Zamawiającemu, bez odrębnego wezwania, dowód zapłaty każdej kolejnej raty składki, najpóźniej w terminie 3 dni przed upływem jej płatności.
5. Nie wywiązanie się z obowiązków opisanych w ust. 1- 4 upoważnia Zamawiającego do zawarcia wymaganego ubezpieczenia na koszt Wykonawcy. Koszt zawarcia ubezpieczenia Zamawiający będzie mógł potrącić z wynagrodzenia Wykonawcy, a jeżeli nie będzie to możliwe Wykonawca zwróci te koszty Zamawiającemu w terminie 7 dni od wystąpienia z żądaniem zapłaty.
6. Wykonawca na żądanie Zamawiającego dostarczy pisemne zaświadczenie sporządzone przez ubezpieczyciela udzielającego ochrony w zakresie ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1, o aktualnej wysokości sumy gwarancyjnej oraz o zdarzeniach, wskutek których suma gwarancyjna uległa lub może ulec pomniejszeniu lub wyczerpaniu. Wykonawca udziela Zamawiającemu nieodwołalnego pełnomocnictwa do uzyskania informacji wskazanych w zdaniu poprzednim bezpośrednio od zakładu ubezpieczeń ubezpieczającego Wykonawcę.

#### **§ 17 Postanowienia końcowe**

1. Zamawiający wyraża zgodę na powierzenie realizacji niniejszej Umowy osobom trzecim (podwykonawcom), w tym na powierzenie tym osobom przetwarzania danych osobowych przy odpowiednim zastosowaniu zasad określonych w §12 niniejszej Umowy, w zakresie w jakim niezbędne będzie udostępnienie i przetwarzanie takich danych dla wykonywania obowiązków wynikających z umowy podwykonawczej zawartej przez Wykonawcę z podwykonawcą, pod warunkiem, że podwykonawca zastosuje środki zabezpieczające, określone w przepisach prawa dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych. Zamawiający wyraża także zgodę na udostępnienie podwykonawcom informacji poufnych, wskazanych w § 13 niniejszej Umowy, w zakresie w jakim będzie to niezbędne dla wykonywania obowiązków wynikających z umowy podwykonawczej zawartej przez Wykonawcę z podwykonawcą. Jednocześnie Wykonawca oświadcza, że za działania lub zaniechania osób trzecich, którym powierzono wykonanie umowy odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.
2. Umowa została sporządzona w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, 3 egz. dla zamawiającego i 1 egz. dla Wykonawcy.
3. Integralną część niniejszej Umowy stanowią załączniki:
  - Załącznik nr 1A- 1F – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia
  - Załącznik nr 2 – Formularz ofertowy
  - Załącznik nr 3 – Protokół odbioru usług
  - Załącznik nr 4 – Umowa o zachowaniu poufności
  - Załącznik nr 5 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
  - Załącznik nr 6 – Zobowiązania do zachowania w tajemnicy informacji poufnych
  - Załącznik nr 7 – Polisa OC

**Wykonawca**

**Zamawiający**